



SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DAS IES: REVISÃO DOS MODELOS EXISTENTES

GABRIELLA DEPINÉ POFFO

Faculdade Avantis
Universidade do Vale do Itajaí
gabrielladepine@gmail.com

MIGUEL ANGEL VERDINELLI

Universidade do Vale do Itajaí
nupad@univali.br

RESUMO

Este artigo pretende contribuir para o debate teórico e gerencial sobre os modelos de avaliação da qualidade dos serviços no ensino superior. Os modelos selecionados para aprofundamento neste estudo foram: SERVQUAL, SERVPERF, HEDPERF, PESPERF e HEDQUAL. Este artigo está classificado como uma pesquisa qualitativa, exploratória e teórica, visando retorquir a seguinte pergunta de pesquisa: quais as limitações e potencialidades dos principais modelos de avaliação da qualidade dos serviços aplicados nas Instituições de Ensino Superior (IES)? Para auxiliar a responder tal questionamento, o objetivo geral deste artigo consiste em realizar uma revisão teórica dos modelos de avaliação da qualidade dos serviços em IES. Conclui-se que há uma proliferação de modelos para mensurar a qualidade dos serviços educacionais. No entanto, são perceptíveis as fragilidades e as limitações deles, ademais, nenhum deles foi amplamente discutido ou implantado no Brasil.

Palavras chave: Qualidade. Ensino superior. Modelos de avaliação.

1. INTRODUÇÃO

É notório que a qualidade está presente em nossas vidas e nas organizações. Ela faz parte do vocabulário de todas as pessoas. O tempo todo se relaciona a qualidade com nosso cotidiano, seja na aquisição de algum bem, no restaurante que se almoça, ou até mesmo nos serviços que se utilizam diariamente. O conceito qualidade é um termo que proliferou em todos os setores, organizações e instituições de ensino, ainda que assumam definições distintas em cada um deles.

A preocupação com a qualidade dos serviços começa a se evidenciar a partir do século XX, precisamente nos EUA e Japão onde se publicaram os primeiros trabalhos. No Brasil foi a partir dos anos 90 que se pode encontrar um avanço notório do tema devido ao aumento da concorrência com abertura aos mercados estrangeiros. Essa nova fase para o Brasil foi marcada pelo aumento da oferta dos produtos e serviços.

Com a promulgação de legislação específica, a Lei n. 9394/96, de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), a oferta do ensino superior sofreu um aceleração, houve sim, uma expansão acirrada na oferta desta modalidade de ensino. Ou seja, os serviços educacionais entraram numa nova era e, por esse motivo, muitas IES começaram a adotar técnicas de avaliação da qualidade de seus serviços, tal como no setor empresarial. O número de IES no Brasil esteve em constante ascensão na última década, com um crescimento de 102,6%. Na atualidade há aproximadamente 2.368 IES devidamente credenciadas e em funcionamento no Brasil, sendo que destas 87,4% são privadas (INEP, 2017). O número de matrículas supera 7,8 milhões de alunos no ensino superior, sendo que as matrículas de graduação da rede privada alcançaram 74,9% em 2014, a maior participação percentual dos últimos anos.

Por este motivo, considerar a qualidade em serviços no mercado atual é de extrema importância, dada a amplitude de ofertas e a abertura de mercados competitivos (KASSIM; ZAIN, 2010; STELLA; GNANAM, 2004). A falta de qualidade ou a qualidade percebida como insatisfatória do serviço educacional pode gerar a desistência ou desmotivação, principalmente em relação aos cursos de graduação (SIMIC; CARAPIC, 2008).

Diante desses dados, denota-se a qualidade do serviço no ensino superior como algo peculiar e a ampliação da qualidade da educação superior é uma necessidade. A legislação aplicada pelo Ministério da Educação (MEC) impõe um conceito de qualidade da IES a partir da composição dos índices de qualidade relacionados com a legislação, entretanto, a sua má compreensão e a sua utilização taxativa como modelador impositivo de uma ideia ministerial de qualidade não responde ao mandamento constitucional da pluralidade e da diversidade representada em uma IES. Portanto é preciso repensar sobre a qualidade dos serviços nas instituições de ensino superior. (DIAS SOBRINHO, 2008; SOUZA; REINERT, 2010; CUNHA, 2014; MOROSINI, 2014; BERTOLIN; MARCON, 2015; FRANSICO et al., 2015).

Dessa forma, o objetivo geral deste artigo é realizar uma revisão teórica dos modelos de avaliação da qualidade de serviços aplicados nas IES. Assim, de acordo com o escopo desta pesquisa, o foco de avaliação da qualidade dos serviços no ensino superior está voltado para a percepção dos discentes. Para atrair estudantes, atender suas necessidades e mantê-los, os provedores de ensino estão ativamente envolvidos no processo de compreensão das expectativas dos alunos e suas percepções quanto à qualidade do serviço. Apesar da constante evolução do tema, com modelos consagrados na literatura como são o SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992) HERDPERF (ABDULLAH, 2006), PESPERF (KARA, 2009), HEDQUAL (ICLI; ANIL, 2014), nos achados da pesquisa são perceptíveis as fragilidades e limitações. Nenhum modelo de avaliação da qualidade do ensino superior no Brasil foi amplamente discutido ou implantado.

Acredita-se que é a qualidade o fator que deve ser controlado pelos gestores e estes, por sua vez, precisam estar focados para conhecer a realidade dos seus clientes, pensar e repensar mudanças e estratégias organizacionais e adaptativas que farão com que a IES permaneça no mercado. Isso, porém, sem esquecer o papel que as instituições de ensino representam para o mercado e a evolução de um país, por meio da formação do aluno no ensino superior. Considerando o contexto resenhado construiu-se como guia deste estudo a seguinte pergunta de pesquisa: *quais as limitações e potencialidades dos principais modelos de avaliação da qualidade de serviço aplicados nas IES?*

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção apresentam-se as discussões teóricas relacionadas aos constructos qualidade em serviços no ensino superior e os principais modelos de qualidade para os serviços no ambiente educacional superior. Ressalta-se que todo pesquisador quando escolhe o caminho para elaboração da fundamentação teórica, constrói, simultaneamente, um guia de pesquisa que visa otimizar seus resultados atingindo o objetivo proposto. Objetivo que, neste caso, é revisar os modelos mais utilizados de avaliação da qualidade do serviço em Instituições de Ensino Superior (IES).

2.1 QUALIDADE DO SERVIÇO NO ENSINO SUPERIOR

Sabe-se que encontrar argumentos confiáveis para justificar os modelos da qualidade nas IES não é uma tarefa simples, isso porque demanda o desenvolvimento de abordagens teórico-conceituais sobre qualidade de educação, operacionalização da qualidade em forma de indicadores, levantamento de dados e informações sobre o sistema de educação e, por fim, análise interpretativa do comportamento dos indicadores ao longo do tempo (BERTOLIN, 2007). Segundo Ristoff (2011) a avaliação das IES está alinhada com a regulação e verificação da qualidade por intermédio de propostas metodológicas de supervisão, como mecanismo de cerceamento da expansão.

De acordo com Dias Sobrinho (2010), o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) trouxe uma inovação significativa para o cenário educacional brasileiro, permitindo que as IES usufríssem da possibilidade de desenvolver, aplicar, acompanhar e avaliar um projeto institucional. Porém, o que se evidencia em pesquisas da qualidade do ensino superior brasileiro é que o modelo executado pelo Ministério da Educação (MEC) é meramente somativo e formativo e que este estabelece posições de rankings para tratar do conceito de qualidade dos cursos e das IES avaliadas (DIAS SOBRINHO, 2008; RISTOFF, 2011; MOROSINI, 2014; FRANCISCO et al., 2015).

Nesta pesquisa considera-se qualidade como a conformidade com os requisitos, qualidade é defeito zero, e, também, superar as expectativas dos clientes. Porém, qualidade recebe várias interpretações e com as adjetivações que sejam feitas não se finalizam as arguições. Na verdade, qualidade envolve por inteiro uma organização e requer esforço para quem pretende adotá-la, pois de forma abrangente, ela compromete a todos na organização.

Estritamente o conceito de qualidade está diretamente ligado a três fatores: redução de custos, aumento da produtividade, satisfação dos clientes. Em outras palavras, fazer melhor, com menor custo, entregando ao cliente produtos que correspondam a suas expectativas ou as superam (MELLO, 2011). Apesar da expansão dos estudos sobre qualidade de serviços, a sua utilização na educação ainda é incipiente. Em 2014, por exemplo, 3.136 artigos foram encontrados na base SCOPUS com o termo qualidade em serviços, no entanto, apenas 73 artigos, ou seja, 2,3% foram desenvolvidos em serviços educacionais (RAVE; GIRALDO, 2016).

Com a finalidade de melhorar a qualidade do serviço muitas IES adotam técnicas e estratégias que são tradicionalmente construídas e normalmente utilizadas no âmbito de outras organizações (CHUA, 2004). Considerando a premissa “aquilo que não é medido não pode ser melhorado”, oriundo do marketing, muitos modelos de avaliação de desempenho, de acreditação da qualidade e, principalmente, modelos de avaliação da qualidade foram construídos.

Vários autores concordam que existe dificuldade em medir a qualidade do serviço no ensino superior (REEVES; BEDNER, 1994; CHUA, 2004; KONI; ZAINAL; IBHAHIM, 2013; RAVE; GIRALDO, 2016). Na organização educacional a qualidade acadêmica depende do nível de desempenho obtido pelos alunos, a sua promoção imediata para níveis mais elevados, habilidades para o emprego futuro, atitudes positivas de convivência com seus pares e educação para a sustentabilidade. São considerados responsáveis pela qualidade (além de acadêmicos) o tratamento da instituição, propriedade institucional, motivação e apreço pelo curricular e atividades extracurriculares, ordem e controle sobre o currículo, segurança das instalações, atividades de responsabilidade social e o favorecimento do interesse dos estudantes sobre aspectos da cultura (TAM, 2001; ZAFIROPOULOS; et al. 2005).

Apesar das diversas abordagens, a qualidade no serviço tornou-se um adjetivo importante para as IES (BITNER, 1990; CRONIN; TAYLOR, 1992; CHUA, 2004; KARA, 2009; FAGANEL, 2010; ZAFIROPOULOS; et al. 2005; ICLI; ANIL, 2014; RAVE; GIRALDO, 2016). Universidades, Centros Universitários e Faculdades com o aumento da concorrência, empenham-se em oferecer para seus alunos a mais alta qualidade nos serviços. Qualidade no ensino superior é um conceito complexo multifacetado (HARVEY; GREEN, 1993). Entretanto, o termo qualidade de serviço no ensino foi definido em conformidade com outros contextos empresariais e pode ser clarificado como: atender ou exceder as expectativas do cliente no sentido de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985), porém, na educação e, ainda, aptidão do resultado educacional e experiência para o uso (JURAN, 1974).

Para Chua (2004) os atributos para classificar a qualidade estão em conformidade com o sistema de operação da organização de converter as entradas em saídas. Desta forma, pode-se associar as melhorias da qualidade com o sistema de qualquer organização, incluindo o setor da educação. A entrada (*input*) é classificada como o processo seletivo e ingresso dos discentes nas IES. Quanto o processo é o ensino e aprendizagem, conteúdo ministrado, relacionamento com o professor, precisão do conteúdo curricular, preocupação com os alunos, atividades sociais, por fim, todas atividades da vida acadêmica e a saída (*output*) definido como a empregabilidade, a performance acadêmica (CHUA, 2004).

Como não existe um consenso claro entre os pesquisadores sobre a conceituação da qualidade serviço, existem pontos de vistas com relação a medição da qualidade utilizados por vários autores. Embora a medição da qualidade do serviço geralmente refere-se avaliações e percepções dos consumidores um grande debate tem principiado focado em saber se a qualidade deste serviço possa ser medida através da percepção dos clientes (KARA; DeSHIELDS, 2004). Dessa maneira, torna-se importante identificar os fatores críticos da qualidade educacional em uma IES que colabora para a subjetividade do processo educacional, sendo que, os processos de melhoria, dependem diretamente da gestão da Instituição (SGUISSARDI, 1997; LEITE; TUTIKIAN; HOLZ, 2000; CATANI; OLIVEIRA; DOURADO, 2004; DIAS SOBRINHO, 2008; PEIXOTO, 2004, 2009).

2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO NO ENSINO SUPERIOR

Devido à dificuldade de encontrar um modelo específico de avaliação da qualidade do ensino superior, muitos autores aplicaram modelos desenvolvidos para outros setores. Esses

modelos foram estruturados para ajustar a qualidade do serviço ao cliente. A qualidade do serviço tem grande influência sobre a satisfação dos clientes, como os clientes compram os produtos e serviços e se eles continuam comprando. Como resultado dessa necessidade, muitos instrumentos precisos e confiáveis para avaliar a qualidade foram desenvolvidos e reaplicados em IES, embora não foram criados para essa finalidade.

Atualmente, o instrumento de qualidade do serviço mais popular e onipresente é o SERVQUAL, porém, outros modelos foram estruturados e adaptados para o Ensino Superior. A seguir, apresenta-se uma análise dos modelos mais utilizados e discutidos cientificamente na avaliação de serviços de instituições ensino superior.

2.1.1. Modelo SERVQUAL

O modelo SERVQUAL, construído por Parasuraman et al. (1988) objetiva avaliar a qualidade dos serviços através da medição das lacunas entre as expectativas e as percepções dos clientes. Seu instrumento apresenta cinco dimensões da qualidade do serviço. É um dos modelos mais utilizados para avaliação da qualidade do serviço. Um argumento relevante é que esse modelo, não é projetado para avaliar todas as sutilezas associadas com o serviço da educação. Sua fragilidade é apresentada pela ausência de critérios educacionais (ABDULLAH, 2006). Acontece que, muitos autores utilizaram o modelo e outros, ainda, replicam visando observar a qualidade dos serviços em IES.

Esse instrumento apresenta cinco dimensões da qualidade do serviço. É um dos modelos mais utilizados para sua avaliação. Um argumento relevante é que esse modelo, não é projetado para avaliar todas as sutilezas associadas com o serviço da educação.

2.1.2. Modelo SERVPERF

Posteriormente foi desenvolvido o modelo SERVPERF por Cronin e Taylor (1992). Foi uma evolução do SERVQUAL, que eliminou o componente da expectativa do cliente, concentrando-se apenas nas medidas de percepções. No entanto, até a data, há pouco consenso sobre qual instrumento tem melhor eficiência (KARA, 2009).

Os dois modelos apresentados acima SERVQUAL e SERVPERF foram construídos para avaliação da qualidade em setores distintos da educação, mas devido, sua confiabilidade e relevância, foram adaptados para a avaliação dos serviços no mundo acadêmico. Inclusive, cada um deles tem contribuído para avaliação da qualidade em diversas áreas e inspirado o desenvolvimento de instrumentos semelhantes.

2.1.3. Modelo HEDPERF

Em correspondências ao aumento expressivo de IES nos últimos anos, Abdullah (2006) sugeriu um novo modelo, denominado HEDPERF, para atender as complexas demandas avaliativas que o ambiente de ensino superior apresenta. O autor defende a validação do HEDPERF, como uma nova estratégia para avaliar a qualidade de serviço, especificamente, em instituições da área de ensino superior.

Num artigo anterior Abdullah (2005) publicou um estudo contrapondo os modelos HEDPERF “versus” SERVPERF. Esse estudo - *The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector* -, analisa os dois modelos, considerando dos 22 itens correspondem a escala SERVQUAL e 28 da escala HEDPERF. Assim, através dos dados analisados, conclui que a estrutura de análise com cinco determinantes (aspectos não-acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acessibilidade e contexto do programa) e os itens de mensuração há confiabilidade para análise da qualidade dos serviços em uma

instituição de ensino superior. Conclui, no seu estudo, que a escala HEDPERF tem vantagem por ser específica para avaliação neste tipo de organização e que ela fornece suporte empírico suficiente como um instrumento ideal para analisar o contexto de instituições de ensino superior.

No Brasil, o modelo de avaliação do ensino superior proposto por Abdullah (2006), o HEDPERF, tem uma primeira adaptação desenvolvida por Chagas (2010) apresentando um estudo sobre mapeamento da percepção dos alunos em uma escola de idiomas. Além disso, tem-se uma publicação de Fortes et al. (2011), na qual se fez um estudo sobre avaliação da qualidade no ensino superior: aplicação do modelo HEDPERF em uma IES privada. Eles, por meio do modelo HEDPERF, analisaram o desempenho dos atributos da qualidade de uma IES em Boa Vista, Roraima. Fortes et al. (2011) comentam que, de uma maneira geral, este modelo corresponde positivamente como um modelo adequado de mensuração do desempenho da qualidade de serviços prestados por uma IES. Porém, não pode ser considerado em sua plenitude, visto a diversidade de resultados.

2.1.4. Modelo PESPERF

O modelo PESPERF foi desenvolvido por Yildiz e Kara (2009) e seu objetivo concentra-se na adequação de um modelo mais micro e adequado especificamente para o curso de Educação Física. Através do uso das dimensões da qualidade, os autores conseguiram com êxito medir e aferir a qualidade dos serviços em suas instituições de ensino.

Desenvolvido na Pensilvânia, nos EUA, o estudo revela uma forte contribuição significativa para a literatura, bem como, a utilização de um instrumento que contém 30 itens de avaliação. Devido à complexidade da pesquisa, os autores Yildiz e Kara (2009) utilizaram de forma adequada o tratamento dos dados, através da unidimensionalidade, confiabilidade e validade.

O questionário foi aplicado para 345 estudantes e através das técnicas estatísticas multivariadas, os autores validaram o instrumento de pesquisa. Reforçam em sua conclusão a validação do estudo e recomendam a investigação de outros fatores específicos na percepção e satisfação dos serviços de qualidade no ensino superior, ampliando a discussão acerca da literatura e aperfeiçoando os modelos de avaliação da qualidade.

2.1.5. Modelo HEDQUAL

Desenvolvido por Icli e Anil (2014) o HEDQUAL visa medir a qualidade dos serviços prestados em uma IES para programas de pós-graduação na Turquia, com a finalidade de mensurar a qualidade desses programas do ensino superior. Os autores desenharam o modelo especificamente para avaliar programas de MBA na perspectiva dos estudantes. Sua escala contém 26 itens de avaliação agrupados em 5 dimensões específicas.

A diferença da escala HEDPERF, a escala HEDQUAL inclui as seguintes dimensões da qualidade: os serviços de biblioteca, os serviços de apoio, os serviços administrativos e da qualidade ao fornecimento de oportunidades de carreira. Sua finalidade é avaliar a qualidade do serviço em universidades e planejar efetivamente seu processo em busca da qualidade dos serviços. Isso se clarifica, porque na atualidade os estudantes de especialização esperam vantagens, tais como oportunidades de carreira, capacidade de trabalhar internacionalmente, a cooperação com outros institutos de ensino superior, tecnologias da informação que permitam o acesso e partilha da informação como ambiente de aprendizagem, ambientes de campus com instalações sociais e culturais possibilitando interação, biblioteca que oferecem serviços, infraestrutura para pesquisa e fácil acesso aos serviços de todos os lugares (casas, locais de

trabalho, universidades), no entanto, nas escalas atuais faltam estas dimensões (ICLI; ANIL, 2014).

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa é qualitativa pois visa analisar teoricamente os principais modelos de avaliação da qualidade de serviços utilizados em IES. Por se tratar de uma revisão teórica também tem características exploratória (YIN, 2015). Segundo Yin (2015) este estudo pode se caracterizar desse modo por partir de fundamentos lógicos - proposições teóricas - mas com o intuito de guiar a pesquisa em busca de novas constatações que possam confirmar ou refutar os pressupostos assumidos teoricamente.

Neste artigo assume-se o propósito exploratório para a revisão da literatura, uma vez que no levantamento feito encontraram-se poucos estudos anteriores em que seja possível buscar informações concretas sobre o objetivo de pesquisa estabelecido. Segundo Collis e Hussey (2003), em pesquisas exploratórias busca-se obter familiaridade e ideias a respeito do assunto que se investiga, avaliando que teorias e conceitos existentes podem ser aplicados ao problema ou se novas teorias e conceitos devem ser desenvolvidos. Em linha, portanto, com o objetivo desta pesquisa.

Foram consideradas duas proposições teóricas:

Proposição 1: Percebe-se a necessidade de desenvolver um modelo teórico que permita avaliar a qualidade dos serviços nas IES brasileiras. Tal afirmação está sustentada pelas perspectivas dos autores Dias Sobrinho (2010); Ribeiro (2010); Silva e Pereira (2012); e, Campos, Lopes Neto e Martins (2014).

Os modelos de avaliação da qualidade dos serviços existentes não suprem as necessidades das IES brasileiras, pois desconsideram uma série de fatores. Dentre eles: dimensão cultural, infraestrutura específica como bibliotecas e laboratórios e questões legais.

Proposição 2: Para o contexto brasileiro existe uma lacuna empírica, que consiste na ausência de modelo capaz de avaliar a realidade brasileira e auxiliar na tomada de decisão de gestores de faculdades brasileiras (BERTOLIN, 2007; CHAGAS, 2010; FAGANEL, 2010; TOLENTINO et al., 2013; CUNHA, 2014; SALMERON-FIGUEREDO, 2015).

A realidade de cada país, em especial sua cultura, influencia na definição da qualidade. Um instrumento de avaliação da qualidade que desconsidere peculiaridades da diversidade cultural não consegue, por uma questão de incongruência interna, avaliar as especificidades da qualidade dos serviços das faculdades brasileiras. Portanto, adotar um instrumento que não seja coerente com a realidade avaliada não serve de subsídio para a tomada de decisão. É justamente, esse problema que esta pesquisa se propõe analisar a partir da revisão dos modelos que se tem aplicado.

4. ANÁLISES E RESULTADOS

Na análise comparativa dos modelos de qualidade de serviços, Sousa et al. (2011) comparam as dimensões da qualidade usadas nos modelos selecionados: SERVQUAL, SERVPERF, HEDPERF, PESPERF e HEDQUAL. Os autores evidenciaram, por fim, que estas dimensões podem nortear e amparar estudos sobre qualidade de serviços em IES, como podem servir para avaliação institucional no que se refere à autoavaliação.

A seguir no Quadro 1 se relacionam os principais modelos utilizados considerando sua finalidade e aspectos relacionados à avaliação da qualidade no ensino superior:



XVII COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA

Universidade, desenvolvimento e futuro na Sociedade do Conhecimento

Mar del Plata – Argentina
22, 23 e 24 de novembro de 2017
ISBN: 978-85-68618-03-5



Quadro 1: Análise dos Modelos Abordados

(continua)

Modelos	Característica	Finalidades	Pontos Fortes	Pontos Fracos	Limitação da Pesquisa	Indicadores
Modelo SERVQUAL Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985, 1988)	Modelo SERVQUAL $Q_j = D_j - E_j$ (22 itens que avaliam expectativa e 22 itens que avaliam desempenho).	Tem como finalidade a percepção do consumidor em relação à qualidade do serviço. De acordo com Freitas, Bolsanello e Viana (2008) a origem das lacunas é a diferença entre expectativa e desempenho.	Capacidade para avaliar a qualidade dos serviços (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1985, 1988). É um instrumento conciso e pode facilmente ser utilizado pelos gestores (DESCHAMPS, 2007). É uma ferramenta simples e prática (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008). As dificuldades empíricas encontradas na escala SERVQUAL incluem baixa confiabilidade (MOTA, 2009). Há validade estatística do modelo aplicado e consistência interna aceitável, o que	Critica-se o fato de que não era prático esperar que os usuários de um serviço completassem um inventário de expectativas antes da sua realização e um inventário de percepções imediatamente após utilizá-los (BABAKUS; MANGOLD, 1992). Critica-se ainda sobre a necessidade de acrescentar, reduzir ou retirar instrumento de avaliações (CARMAM, 1990). As 5 dimensões da avaliação não eram suficientes para representar a qualidade no setor do varejo (FINN; LAMB, 1991). Argumentaram que a escala SERVQUAL é falha por estar baseada num paradigma de satisfação em vez de um modelo de escala atitudinal (CRONIN; TAYLOR, 1992). Baixa consistência fatorial da escala SERVQUAL (LOPES; HERNANDEZ e NOHARA, 2009). As lacunas expectativas- percepções podem gerar uma barreira quanto à tentativa de prestação de serviço da qualidade dos consumidores (CHAGAS, 2010). Cria-se uma análise linear dos aspectos constituindo-se uma limitação da metodologia (LOURENÇO; KNOP, 2011). Apesar da sua aplicabilidade no ensino, o modelo foi extraído do mundo dos negócios, o que dificulta a confiabilidade desse instrumento (CHUA, 2004) Apesar da crescente popularidade, os críticos questionam a relevância do componente “expectativas”, argumentando que ela não tem suporte teórico. (RAVE; GIRALDO; 2016).	Criado para avaliar as lacunas entre as expectativas e percepções dos clientes na área dos negócios Não foi desenvolvido com o objetivo de avaliar a qualidade em IES. Porém, pela ausência de um modelo próprio educacional, os pesquisadores brasileiros utilizaram esse modelo para avaliação da qualidade nos serviços educacionais.	Aspectos tangíveis; Confiabilidade; Presteza; Segurança; e, Empatia.

			permite interferência para uma IES (RIBEIRO et al., 2010).			
Modelos	Característica	Finalidades	Pontos Fortes	Pontos Fracos	Limitação da Pesquisa	Indicadores
Modelo HEDPERF Abdullah (2006)	Modelo HEDPERF. 5 dimensões em 41 itens de avaliação	Sua finalidade está relacionada com a apresentação e validade de uma nova escala de medição da qualidade dos serviços especialmente para o ensino superior.	<p>Desenvolvido através da escala SERVQUAL e SERVPERF (SOUZA et. al., 2011).</p> <p>Medição de uma escala específica para Instituição de Ensino Superior utilizando técnicas quantitativas e qualitativas. Incorpora aspectos acadêmicos e não acadêmicos (ABDULLAH, 2006).</p> <p>Os itens da escala HEDPERF não interagem com a escala SERVQUAL, segundo Chagas (2010), que comenta ainda, que todos os itens avaliados pelos entrevistados foram considerados importantes e muito importantes.</p> <p>Este modelo corresponde positivamente como um modelo adequado na mensuração de desempenho da qualidade de serviços prestados por uma IES (FORTES et. al., 2011).</p>	<p>Projetada apenas para medir a qualidade do serviço em nível macro, podendo ser considerada como um instrumento de medição mais genérico (KARA, 2009).</p> <p>O modelo HEDPERF não permite generalizações (ICLI; ANIL, 2014).</p> <p>O modelo não é específico o suficiente para capturar as características únicas das instituições de ensino superior.</p> <p>Contêm itens na escala que avaliam serviços oferecidos pela IES como saúde e dormitórios, mas ele não apresenta para serviços mais utilizados como biblioteca e laboratórios (KARA, 2009).</p> <p>Em um estudo comparativo se argumenta que todas as dimensões do SERVPERF eram válidas, enquanto apenas três do HEDPERF (LAW, 2013).</p>	<p>Elaborado para avaliar a qualidade dos serviços educacionais. Sua limitação encontra-se em avaliar a IES em sentido macro, inclui acomodação e saúde no instrumento avaliativo que caracterizam responsabilidade dos serviços das IES. No Brasil a maioria das IES não possuem serviços de acomodação. E inclusive no modelo, há ausência de avaliação em relação aos laboratórios específicos e bibliotecas. Quando foi aplicado no Brasil, o instrumento deveu ser adaptado (CHAGAS, 2010; POFFO; MARINHO, 2016).</p>	<p>Aspectos não acadêmicos;</p> <p>Aspectos acadêmicos;</p> <p>Reputação;</p> <p>Acessibilidade;</p> <p>e, Conteúdo do programa.</p>

Modelos	Característica	Finalidades	Pontos Fortes	Pontos Fracos	Limitação da Pesquisa	Indicadores
Modelo HEDQUAL Icli e Anil (2014)	Modelo HEDQUAL 5 dimensões e 26 itens de avaliação.	Sua finalidade é medir a qualidade da educação em nível de especialização para satisfazer as necessidades dos discentes.	Construído especificamente para avaliação dos serviços de qualidade em MBAs.	A escala avalia um componente específico de serviço no IES, o setor de MBAs, sendo assim, um modelo limitante para os serviços gerais de uma IES. (RAVE; GIRALDO, 2016).	Condicionado para avaliar a qualidade dos cursos de pós-graduação. Sua limitação é justamente avaliação específica de um setor de serviços de pós-graduação. E porquanto há poucos estudos utilizando este modelo recentemente desenvolvido.	Qualidade acadêmica; Qualidade dos serviços administrativos; Qualidade dos serviços de apoio; Qualidade dos serviços de biblioteca; Qualidade em proporcionar oportunidade de carreira.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017.



Cada um dos modelos apresentados no Quadro 1 sugere dimensões ou atributos diferentes, sendo que até o momento há uma sistematização desses modelos para avaliação da qualidade dos serviços das IES pela percepção dos discentes. Ladhari (2008) identificou e discutiu as principais questões que devem ser consideradas no desenvolvimento de uma escala específica para avaliação da qualidade de serviços, porém ainda são incipientes as destinadas à avaliação de serviços prestados por instituições educacionais.

Neste contexto, um instrumento adequado de avaliação do ensino superior deve também estar direcionado a identificação das falhas da instituição em perceber as reais necessidades de seus alunos, o que contribui para fortalecimento da avaliação, evitando a ênfase em aspectos secundários do processo educacional (MOTA, 2009). Sendo assim, a utilização de um modelo de qualidade educacional pode contribuir para o entendimento da instituição de acordo com a visão dos discentes referente aos critérios de qualidade da prestação de serviço, permitindo às IES dar direcionamento às ações estratégicas e contínuas, em busca de uma gestão mais orientada para a qualidade do ensino e formação acadêmico-profissional.

Os achados desta pesquisa permitem perceber que existe uma dificuldade em medir a qualidade desse serviço educacional, pois sua definição ainda não está clara. Apesar da dificuldade em encontrar pontos positivos e negativos, dos dois últimos modelos, já que suas publicações são recentes, resulta claro que ainda não existe um modelo adequado para avaliação da qualidade dos serviços da educação brasileira, uma vez que esses dois modelos são específicos, um para o curso de educação física e o outro para cursos de pós-graduação.

Portanto, apesar dos progressos em busca de melhoria da qualidade do serviço educacional, as pesquisas revelam lacunas e discrepâncias que precisam ser resolvidas. Até o momento, não há consenso sobre a estrutura do serviço, nem há um instrumento para medir sua complexidade. É notória a insuficiência de provas sobre as percepções e expectativas dos serviços ao considerar os vários tipos de clientes (RAVE; GIRALDO, 2016).

Também se argumenta que os instrumentos atuais para avaliar a qualidade dos serviços não são suficientes para reconhecer seus diversos aspectos. Isto deve ser observado, já que se torna evidente que a percepção dos professores em relação aos serviços, não é necessariamente a mesma dos estudantes (MILLER; BROOKS, 2010; RAVE; GIRALDO, 2016).

Em resumo, o serviço básico de ensino-aprendizagem pode ser caracterizado em 3 dimensões: 1 – atenção às necessidades do professor no início, durante e final da aula; 2 – o serviço utilizado pelo professor transmite significância para aprendizagem do aluno; e 3 – o ambiente de ensino onde a classe está sendo conduzida é apropriada, essa escala é denominada Classroom (RAVE; GIRALDO, 2016).

Através de uma visão geral dos serviços de qualidade a partir das expectativas dos alunos, os resultados revelam a evolução dos modelos da qualidade e das suas dimensões citadas no HEDPERF, SERVQUAL, SERVPERF, PESPERF. As teorias encontradas reforçam a relevância dos estudos em IES a partir da perspectiva dos consumidores para a melhoria da qualidade no ensino superior. No entanto, é bem reconhecido que as IES estão cada vez mais vivenciando um ambiente competitivo que se torna propício à compreensão do papel e da importância da qualidade de serviço (SHANK; WALKER; HAYES, 1995).

Uma busca pela literatura revela dois pontos diferentes sobre a relação da qualidade do serviço e a satisfação do cliente. A primeira visão argumenta que a qualidade do serviço é a satisfação dos clientes, quanto mais elevados os níveis de qualidade percebida, maior a

satisfação do cliente (CRONIN; TAYLOR, 1992). O segundo ponto de vista, sugere que a satisfação é um antecedente da qualidade do serviço, que se assume como uma forma de atitude e satisfação, visto como um constructo distinto que afere a qualidade dos serviços (BITNER, 1990).

Devido à dificuldade de encontrar um modelo específico de avaliação da qualidade do ensino superior, muitos autores aplicaram instrumentos destinados, inicialmente, para outro fim. Os modelos foram estruturados para ajustar a qualidade do serviço ao cliente, pois ela possui grande influência sobre sua satisfação e, em função disto, aumentam a possibilidades de que continuem comprando serviços. Assim sendo, muitos instrumentos precisos e confiáveis foram desenvolvidos no mundo empresarial para avaliar a qualidade e reaplicados nas IES, como destacado no Quadro 1.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A concorrência acirrada entre as instituições de ensino superior, aliadas com as exigências frequentes do MEC, tem potencializado a necessidade das instituições buscarem vantagens competitivas. Os números revelam um crescimento dinâmico da oferta dos serviços de ensino superior e sugerem um cenário fortemente competitivo para as IES privadas (CAMPOS; LOPES NETO; MARTINS, 2014). Uma das formas de analisar a qualidade dessas IES é através de instrumentos de avaliação. No caso da avaliação da qualidade de serviços, conforme exposto na seção 3, identificou-se que há cinco principais escalas utilizadas para a avaliação no âmbito educacional, sendo elas: SERVQUAL, SERVPERF, HEDPERF, PESPERF e HEDQUAL.

O modelo SERVQUAL é criticado por Cronin e Taylor (1992). Para eles a escala SERVQUAL é falha por estar baseada num paradigma de satisfação em vez de um modelo de escala atitudinal. Lopes, Hernandez e Nohara (2009) comentam que tem baixa consistência fatorial, falhas que podem gerar uma barreira quanto à tentativa de avaliar a prestação de serviços de qualidade (CHAGAS, 2010). Segundo Lourenço e Knop (2011), o modelo SERVQUAL cria uma análise linear dos aspectos de qualidade constituindo uma limitação metodológica. Apesar da sua aplicabilidade no ensino, o modelo foi extraído de outro contexto, dificultando a confiabilidade desse instrumento (CHUA; 2004). Apesar de sua popularidade, Rave e Giraldo (2016) questionam a relevância do componente “expectativas”, argumentando que ela não tem suporte teórico.

Referente ao modelo SERVPERF (1992) foram feitas críticas em relação a escala no foco das ações internas que a administração precisa implantar para garantir um serviço de qualidade (CARUANA; PITT, 1997). O modelo SERVQUAL (1988), para Kara (2009), apresenta as mesmas limitações que o modelo SERVPERF (1992).

Com relação ao modelo PESPERF (2009), apesar do seu progresso para avaliação da qualidade em serviço, ele é específico para o curso de educação física e ciência dos esportes, sendo ideal, com as devidas adaptações, apenas para avaliações de cursos isolados, portanto, não é indicado para a avaliação ampla dos serviços de ensino (RAVE; GIRALDO, 2016). Em relação ao modelo HEDPERF (2006) é possível encontrar discussões que o criticam por estar projetada apenas para medir a qualidade do serviço em nível macro, podendo ser considerado um instrumento de medição genérico (KARA, 2009), que não permite generalizações (ICLI; ANIL, 2014).

O HEDPERF (2006) não é específico o suficiente para capturar as características únicas das instituições em um nível inferior. Contêm itens da escala que avaliam saúde e dormitórios relacionados aos serviços oferecidos pela IES, mas não avalia os serviços mais utilizados no Brasil como a biblioteca e laboratórios (KARA, 2009).

Quanto ao modelo HEDQUAL, ele recebe críticas positivas, pois, compreendem a satisfação do comportamento dos alunos para melhoria dos serviços prestados. Vários testes de normalidade, unidimensionalidade, confiabilidade e validade foram conduzidos para adequar este modelo aos programas de pós-graduação. Sua única ressalva é estar direcionado a avaliação de programas de pós-graduação, precisando, portanto, ser adaptado no caso de ser utilizado na graduação (ICLI; ANIL, 2014).

Portanto, como corolário desta revisão, deve-se assinalar que a **proposição 1** - percebe-se a necessidade de desenvolver um modelo teórico que permita avaliar a qualidade dos serviços em IES brasileiras (DIAS SOBRINHO, 2010; RIBEIRO, 2010; SILVA; PEREIRA, 2012; CAMPOS; LOPES NETO; MARTINS, 2014) - é suportada, pois se aponta a ausência de um modelo estruturado desenvolvido para o público em questão.

No mesmo sentido, a **proposição 2** - para o contexto brasileiro existe também uma lacuna empírica, que consiste na ausência de modelo capaz de avaliar a realidade brasileira e que auxilie na tomada de decisão de gestores das IES (BERTOLIN, 2007; CHAGAS, 2010; FAGANEL, 2010; TOLENTINO et al., 2013; CUNHA, 2014; SALMERON-FIGUEREDO, 2015) - também se assinala como verdadeira.

Como um remarque conclusivo, tendo verificado as duas proposições, salienta-se que apesar dos progressos nos modelos de avaliação da qualidade dos serviços, como se observou, ainda não há um capaz de ser utilizado nas IES brasileiras, pois nenhum deles consegue avaliar essas instituições em sua plenitude, em particular se demonstram insuficientes para avaliar as percepções e expectativas dos discentes no universo do ensino superior brasileiro. Soma-se a isso que, até o momento, não há consenso sobre uma estrutura ideal dos serviços educacionais nas IES, o que dificulta a identificação das percepções e expectativas dos serviços dos vários tipos de clientes (RAVE; GIRALDO, 2016). Assim sendo, se reforça a importância de realizar mais estudos sobre esta temática.

REFERÊNCIAS

- ABDULLAH, F. HEDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. **Quality Assurance in Education**, v. 13, n. 4, p. 305-328, 2005.
- ABDULLAH, F. The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569-581, 2006.
- BABAKUS, E.; MANGOLD, G. Adapting the Servqual scale to hospital services: an empirical investigation. **Health Service Research**, v. 26, n. 2, p. 767-786, 1992.
- BERTOLIN, J. C. G. Indicadores em Nível de Sistema para Avaliar o Desenvolvimento e a Qualidade da Educação Superior Brasileira. **Avaliação, Campinas**, p. 309-331, 2007.
- BERTOLIN, J. C. G.; MARCON, T. O (des)entendimento de qualidade na educação superior brasileira – Das quimeras do provão e do ENADE à realidade do capital cultural dos estudantes. **Avaliação, Campinas**, v. 20, n. 1, p. 105-122, 2015.
- BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 25 mar. 2017.
- CAMPOS, D. F.; LOPES NETO, M.; MARTINS, L. D. de S. Qualidade dos serviços na educação superior: uma visão comparativa entre dois cursos de graduação. **Revista Contabilidade Vista e Revista**, v. 24, n. 2, p. 15-38, 2014.
- CARMAM, J. M. Consumer perceptions of service quality: an assessment of the ServQual dimensions. **Journal of Retailing**, v. 66, n. 1, p. 33-35, 1990.

- CARUANA, A.; PITT, L. INTQUAL – an internal measure of service quality and the link between service quality and business performance. **European Journal of Marketing**, v.31, n.8, p. 604-616, 1997.
- CATANI, A. M.; OLIVEIRA, J. F.; DOURADO, L. F. As políticas de gestão e de avaliação acadêmica no contexto da reforma da educação superior. In: MACEDO, Deise; FÁVERO, Maria de Lourdes de Albuquerque. (orgs.). **Universidade: políticas, avaliação e trabalho docente**. São Paulo: Cortez, 2004.
- CHAGAS, L. R. **Mapeamento da percepção dos alunos de uma escola de idiomas: uma adaptação do modelo HEDPERF**. Dissertação de Mestrado. Niterói. Universidade Federal Fluminense, 2010.
- CHUA, C. Perception Of Quality in Higher Education. **Proceedings of the Australian Universities Quality Forum** 2004.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Business Research: A Practical Guide for Undergraduate and Postgraduate Students**. Palgrave Macmillan, Houndmills, Basingstoke, Hampshire, 2003.
- CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n.3, p. 55-68, 1992.
- CUNHA, M. I. da. A qualidade e ensino de graduação e o complexo exercício de propor indicadores: é possível obter avanços? **Avaliação, Campinas**, v. 19, n. 2, p. 453-462, 2014.
- DESCHAMPS, M. Avaliação de Qualidade no Ensino Superior: **Aplicação dos modelos HEDPERF e SERVPERF na Faculdade de Tecnologia do SENAI/SC – Blumenau**. Dissertação em Administração. Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.
- DIAS SOBRINHO, J. Avaliação Institucional, instrumento da qualidade educativa – a experiência da UNICAMP. In: DIAS SOBRINHO, José; BALZAN, Newton C. (Orgs). **Avaliação Institucional – Teoria e experiências**. São Paulo: Cortez, 2008.
- DIAS SOBRINHO, J. **Dilemas da Educação Superior no mundo globalizado: sociedade do conhecimento ou economia do conhecimento?** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.
- FAGANEL, A. Quality Perception Gap Inside the Higher Education Institution. **International Journal of Academic Research**, v. 2, n. 1, 2010.
- FINN, D. W.; LAMB, C. W. An evaluation of the Servqual scales in retail setting. **Advances in Consumer Research**, v. 18, p.483-490, 1991
- FORTES, V. C. et al. Avaliação da qualidade no Ensino Superior: aplicação do modelo HEDPERF em uma IES Privada. **XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, 12 e 13 de ago., 2011.
- FRANCISCO, T. H. A. et al. Análise epistemológica da avaliação institucional da educação superior brasileira: reflexões sobre a transposição de paradigmas. **Avaliação, Campinas**, v. 20, n. 2, p. 531-562, 2015.
- FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo SERVQUAL. **Ciência da Informação**, v. 37, n 3, p. 88-102, 2008.
- FREITAS, A. L. P.; COZENDEY, M I. Um modelo SERVPERF para avaliação de serviços hospitalares. **ENEGEP. XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. Rio de Janeiro. 13 a 16 de out 2008.
- HARVEY, L; GREEN, D. Defining Quality. **Assessment & evaluation in higher education**, v. 18, n. 1, p. 9-26, 1993.
- ICLI, G. E.; ANIL, N. K. The HEDQUAL Scale: A New Measurement Scale of Service Quality for MBA Programs in Higher Education. **South African Journal of Business Management**, v. 45, p. 31-43, 2014.
- INEP- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Anísio Teixeira (Brasil). **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)/ INEP**. Brasília: Inep, 2017.

- JURAN, J. M. **Quality control handbook**. 3. ed. New York. McGraw-Hill, 1974.
- KARA, S. M. Y. A. The PESPERF scale. **Quality Assurance in Education**, v. 17, n. 4, p. 393-415, 2009.
- KARA, A.; DeSHIELDS, O. W. Business student satisfaction intentions, and retention in higher education: an empirical investigation. **Marketing Educator Quaterly**, v. 3, n. 1, p. 1-25, 2004.
- KASSIM, N. M.; ZAIN, M. Service Quality: Gaps in the College of Business. **Services Marketing Quarterly**, v. 31, n. 2, p. 235-252, 2010.
- KONI, A.; ZAINAL, K.; IBHAHIM, M. An assessment of the services quality of Palestine Higher Education. **International Education Studies**, v. 6, n. 2, p. 33-48, 2013.
- LAW, D. C. Initial assessment of two questionnaires for measuring service quality in the Hong Kong post-secondary education context. **Quality Assurance in Education**, v. 21, n. 3, p. 231-246, 2013;
- LADHARI, R. Alternative measures of service quality: a review. **Managing Service Quality**, v.18, p.65-86, 2008.
- LEI DE DIRETRIZES E BASES DE 1961. **Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961**. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/129047/lei-de-diretrizes-e-base-de-1961-lei-4024-61>>. Acesso em: 10 jun. 2017.
- LEITE, D. B. C. TUTIKIAN, Jane; HOLZ, Norberto. **Avaliação e Compromisso: Construção e prática da avaliação institucional em uma universidade pública**. Porto Alegre: Editora da UFRGS. p. 237. 2000. v. 1.
- LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; BORBA, J. A.; BRASIL, M. L. A. Satisfação dos acadêmicos com o curso de ciências contábeis: um estudo em Instituições de Ensino Superior privadas. **Advances in Scientific and Applied Accounting**, v. 7, n. 3, p. 407-431, 2014.
- LOURENÇO, C. D. da S.; KNOP, M. F. T. Ensino Superior em Administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 13, n. 39, p. 219-233, 2011.
- LOPES, E. L.; HERNANDEZ, J. M. da C., NOHARA, J. J. Escalas concorrentes para mensuração da qualidade percebida: Uma comparação entre a SERVQUAL e RSQ. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 49, n. 4, p. 401-416, 2009.
- MELLO, C. H. (Org.). **Gestão da Qualidade**. Editora Pearson. São Paulo, 2011.
- MILLER, R.; BROOKS, N.; **Class service quality: Moving beyond SERVQUAL**. Proceedings of the information systems educators conference. v. 27, n. 1394, 2010.
- MOROSINI, M. C. Qualidade da educação superior e contextos emergentes. **Avaliação, Campinas**, v. 19, n. 2, p. 385-405, 2014.
- MOTA, M. C. **Avaliação da qualidade do serviço educacional de uma IES particular: a visão do aluno de graduação sobre a qualidade percebida**. Dissertação (Mestrado). Universidade do Grande Rio Professor José de Souza Herdy. Rio de Janeiro, 2009.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-37, 1988.
- PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, p. 41-50.1985.
- PEIXOTO, M. do C. de L. O debate sobre avaliação da educação superior: regulação ou democratização? In: MACEDO, Deise; FÁVERO, Maria de Lourdes de Albuquerque. (orgs.). **Universidade: políticas, avaliação e trabalho docente**. São Paulo: Cortez, 2004.
- PEIXOTO, M. do C. de L. Avaliação institucional nas universidades federais e as comissões próprias de avaliação. **Avaliação, Campinas**, v.14, n. 1, p. 9-28, 2009.
- POFFO, G. D., MARINHO, S. V. Diagnóstico da Qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica. **Revista Avaliação**. Sorocaba, São Paulo, v. 21, n.2, p. 455-477,

2016.

- RAVE, J. P.; GIRALDO, L. M. ClassroomQual. A scale for measuring the use-of-classrooms-for-teaching-learning service quality. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 27, n. 9-10, p. 1063-1090, 2016.
- REEVES, C.; BEDNAR, D. Defining quality; alternatives and implications. **The Academy of Management Review**, v. 19, n. 3, p. 419-445, 1994.
- RIBEIRO, E. A. **O processo de autoavaliação institucional proposto no sistema nacional de avaliação da educação superior (SINAES) para as instituições públicas e privadas**. 320 p. Tese (Doutorado) - Programa de pós-graduação em administração na Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2010.
- RISTOFF, D. I. **Construindo outra educação: tendências e desafios da educação brasileira**. Florianópolis: Insular, 2011
- SALMERON-FIGUEREDO, M. **A avaliação in loco de cursos superiores brasileiros no contexto do sinaes: análise das percepções dos avaliadores externos**. vol.1, 731 p. Tese (Doutorado). Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2015.
- SGUISSARDI, V. (org.). **Avaliação universitária em questão: reformas do Estado e da Educação Superior**. Campinas: Autores Associados, 1997.
- SHANK, M. D.; WALKER, M.; HAYES, T. 'Understanding professional service expectations: Do you know what our students expect in a quality education?' **Journal of Professional Service Marketing**, v. 13, n. 1, p. 71-89, 1995.
- SILVA, A. M. da; PEREIRA, R. da S. Avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados por uma instituição de ensino superior (IES). **Administração: Ensino e Pesquisa**. Rio De Janeiro, v. 13, n 1, p. 111-144, 2012.
- ŠIMIC, M. L.; ČARAPIĆ, H. Education service quality of a business school: former and current students' evaluation. **International Review on Public and Nonprofit Marketing**, v. 5, n. 2, p. 181-191, 16 out 2008.
- SOUSA, T. C. G. et al. Comparação de Modelos de Qualidade de Serviços: proposição estratégica para as Instituições de Ensino Superior. In: **XIV Seminários de Administração**, São Paulo, 2011. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/14semead/resultado/trabalhosPDF/467.pdf>. Acesso em: 27 Jul. 2017.
- SOUZA, S. A. de; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação, Campinas**, v. 15, n. 1, p. 159-176, 2010.
- STELLA, A.; GNANAM, A. Quality assurance in distance education: The challenges to be addressed. **Higher Education**, v. 47, p. 143- 160, 2004.
- TAM, M. Measuring quality and performance in higher education. **Quality in Higher Education**, v. 7, n. 1, p. 47-54, 2001.
- TOLENTINO, R. S. S. et al., Avaliação da qualidade na educação a distância sob a perspectiva do aluno: proposição e teste de um modelo usando equações estruturais. **REGE - Revista de Gestão**, v. 20, n. 3, p. 347-366, 2013.
- YILDIZ, S. M.; KARA, A. The PESPERF scale: An instrument for measuring service quality in the School of Physical Education and Sports Sciences (PESS). **Quality Assurance in Education**, v. 17, n. 4, p. 393-415, 2009.
- YIN, R. K. **Estudo de Caso - Planejamento e Métodos**. Porto Alegre: Bookman, 5ed., 2015.
- ZAFIROPOULOS, C. et al. Service quality assessment in Higher education, the case of technological education institute of Serres Greece. In: **9th International Conference on Marketing and Development: Marketing Contributions to Prosperity and Peace**, Thessaloniki, Grece, jun. 8-11. 2005.